

Santiago, diez de mayo de dos mil veintiuno.

Proveyendo los escritos folio 16 y 17: téngase presente.

VISTO Y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que con fecha 31 de diciembre pasado, comparece don José Ignacio Lizama León, abogado, quien deduce recurso de protección en favor de Matías Marambio Calvo y en contra de **Banco Santander Chile S.A.**, representada por don Óscar Von Chrismar Carvajal por el acto arbitrario e ilegal en que habría incurrido esta entidad consistente en el rechazo a asumir el costo de la deuda generada, en el tarjeta de crédito del recurrente, por medio de transacciones fraudulentas; lo que importaría vulneración a las garantías que la Constitución Política de la República reconoce y protege a su representado en los numerales 4° y 24° del artículo 19.

Explica, en síntesis, que el 09 de junio de 2019 concurrió a Candelaria Bar y en el lugar pagó tres entradas con su tarjeta de crédito World Member Limited emitida por el Banco Santander. Agrega que, en esa oportunidad recibió los tickets y señala que “supuestamente” también la tarjeta.

Expresa que, al día siguiente, al llegar a su trabajo recibió el llamado de una ejecutiva del Banco, quien le informó del bloqueo de su tarjeta de crédito, indicándole que el cupo máximo de ésta se había sido utilizado.

Indica que para verificar la información ingresó a la página web del Banco donde constató que entre la madrugada del 09 de junio y el 10 de junio de 2020, se realizaron más de 90 transacciones por la suma total de \$16.070.460. Ante esta situación, revisó sus documentos notando que no tenía la tarjeta en su poder, concluyendo que ésta no le había sido devuelta después de pagar las entradas.

Asevera que a continuación, presentó un requerimiento en el servicio de atención telefónica del Banco, solicitando que le fuera abonado el dinero. En paralelo, realizó una denuncia en Carabineros por uso fraudulento de tarjeta.

Agrega que, debido a que mantenía un seguro de fraude, la póliza N° 5000000277, el Banco derivó el caso a la Compañía Aseguradora la que, luego de analizar el siniestro, accedió al pago de por el monto máximo asegurado, esto es, 250 UF equivalentes a \$6.946.675, dinero que fue abonado a su tarjeta de crédito.



Manifiesta que, con el pago realizado por el seguro, quedó pendiente de pago la suma de \$8.923.785, monto que fue debitado por el Banco el 26 de julio de 2019. Asevera que ante la negativa del recurrido asumir el saldo de la deuda generada por las transacciones no reconocidas por el recurrente, el actor realizó un reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor y ante la Comisión de Mercado Financiero.

Refiere que, respecto del reclamo en el SERNAC, el Banco informó que la tarjeta de crédito cuenta con la tecnología de chip, lo que impide la clonación del plástico, siendo una medida de seguridad superior al uso de la banda magnética. Señala que, el uso de chip permite al sistema de seguridad del Banco establecer si en una transacción se está utilizando o no el plástico original. Precisa que en el caso particular del señor Marambio, revisado el archivo de transacciones de su tarjeta, éste arroja que en las operaciones impugnadas quedó registrada la lectura del chip.

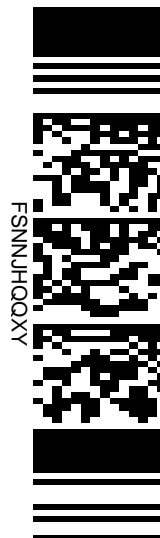
Señala que una respuesta similar fue la que se recibió en el reclamo que dedujo ante la Comisión para el Mercado Financiero, institución que por medio de un correo electrónico de fecha 01 de diciembre de 2020, le informó que el recurrido señaló que las transacciones objetadas se habían realizado utilizando la tarjeta y el ingreso de la clave secreta, por lo que tratándose de un asunto contencioso este debía ser resuelto por el tribunal competente, excediendo el ámbito de la reclamación administrativa.

En cuanto a las garantías constitucionales vulneradas señala que se ha afectado su derecho de propiedad, así como también su derecho a la honra al desconocerse su reclamo respecto de las transacciones que señala no haber realizado.

Puntualiza que, en cuanto al plazo de interposición del recurso, señala que el correo electrónico de la Comisión de Mercado Financiero le fue remitido el 01 de diciembre de 2020, computando desde esta fecha el plazo de interposición del presente arbitrio.

Solicita que, se ordene al Banco Santander Chile S.A abonar en su tarjeta de crédito el saldo pendiente de la deuda generada por las transacciones que impugna y que se decreten todas las medidas que se estimen pertinentes para restablecer el imperio del derecho y garantizar los derechos del recurrente, con costas.

SEGUNDO: Que al evacuar el informe requerido el recurrido Banco Santander Chile S.A solicita, como primera cuestión, que se declare la extemporaneidad del recurso, fundada en tal como lo reconoce el



recurrente, el hecho que motiva el presente recurso ocurrió el 09 de junio de 2019.

Agrega que, el recurrente fija arbitrariamente la fecha del hecho a partir de la respuesta de la Comisión de Mercado Financiero entregada el 01 de diciembre de 2020, sin embargo, la misma respuesta había sido entregada el 29 de noviembre de 2019 al SERNAC.

Alega, enseguida, que el recurso en análisis no es la vía para zanjar este tipo de asuntos porque no existen derechos indubitados que deban ser tutelados.

A este respecto, indica que las transacciones impugnadas fueron realizadas utilizando todos los mecanismos de seguridad y sin que existiera una solicitud de bloqueo de la tarjeta previo a los cargos realizados.

En este sentido, señala que la Ley N° 20.009 delimita la responsabilidad por pérdida, robo o extravío de la tarjeta, en efecto, el artículo 3 del citado cuerpo normativo dispone que el emisor de la tarjeta será responsable de las operaciones que se realicen con posterioridad al aviso de extravío o hurto.

Refiere que el Banco ha cumplido con la obligación de mantener canales disponibles todos los días y durante las 24 horas para que sus clientes puedan hacer la solicitud de bloqueo si es necesario.

Argumenta que, en la especie, no es un hecho pacífico el que sea el Banco quien deba responsabilizarse de la suma defraudada, sino que, por el contrario, se trata de una cuestión controvertida dado que previamente se debe establecer la existencia de un incumplimiento por parte del Banco.

Por último, solicita que se rechace el recurso con costas.

TERCERO: Recurrentemente se viene sosteniendo por esta Corte que el recurso de protección de garantías constitucionales establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción cautelar destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo o providencias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que prive, perturbe o amenace dicho ejercicio.

Conforme a lo anterior, para la procedencia del recurso de protección se requiere la concurrencia copulativa de los siguientes requisitos de fondo:
a) Que se compruebe la existencia de una acción u omisión reprochada; b)



Que se establezca la ilegalidad o arbitrariedad de esa acción u omisión; c) Que de la misma se siga directo e inmediato atentado (privación, perturbación o amenaza) contra una o más de las garantías constitucionales invocadas y protegibles por esta vía; y d) Que la Corte esté en situación material y jurídica de brindar la protección.

CUARTO: Sobre la existencia de las transferencias impugnadas no existe discusión y por lo demás consta que el banco recurrido no integró el pago de la suma de \$8.923.785, monto que fue debitado el 26 de julio de 2019. De esta forma, ante la negativa del recurrido de asumir el saldo de la deuda generada por las transacciones no reconocidas por el recurrente, el actor realizó un reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor y la Comisión de Mercado Financiero.

En consecuencia, el recurrente solicita a esta Corte ordene al Banco Santander la devolución de parte de los dineros defraudados, con costas.

En cuanto a la alegación de extemporaneidad:

QUINTO: Que, con arreglo a lo dispuesto en el auto acordado que rige la materia, lleva la razón la recurrida cuando señala que el recurso fue presentado de manera extemporánea, pues conforme se advierte la actora tomó conocimiento del acto que motiva el recurso -negativa del banco de responder por el dinero cargado a la tarjeta de crédito del recurrente-, con fecha 29 de noviembre de 2019 y el recurso se presentó el 31 de diciembre de 2020, excediendo con creces el plazo de treinta días contemplado al efecto.

En cuanto al fondo:

SEXTO: Es del caso enfatizar la naturaleza esencialmente cautelar de la acción constitucional que consagra el artículo 20 de la Carta Fundamental y, particularmente, en la circunstancia que busca proteger el legítimo ejercicio de derechos indubitados. Expresado, en otros términos, tiene un propósito conservativo, de tutela de urgencia de los derechos fundamentales, de manera que su interposición no autoriza para efectuar declaraciones o reconocimiento de derechos.

SÉPTIMO: Así las cosas, aparece que el asunto propuesto a través de esta acción constitucional rebasa sus límites y propósitos, dado que supone dirimir si las operaciones fueron ejecutadas por el recurrente; si en el caso concurre un supuesto de responsabilidad de la entidad financiera, verificando si en los hechos se realizaron giros bancarios en fraude a la titular; o si las operaciones pudieron llevarse a cabo mediante la vulneración



FSNNJHQXXY

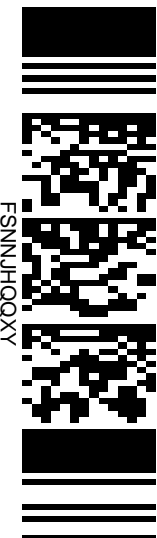
de los sistemas de seguridad de la entidad financiera recurrida, para cuyos fines este procedimiento tutelar no resulta idóneo.

Por estas razones y de acuerdo a lo preceptuado en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema pertinente a la materia, **se rechaza** el recurso de protección interpuesto por don José Ignacio Lizama León, en favor de Matías Marambio Calvo y en contra de **Banco Santander Chile S.A.**, representada por don Óscar Von Chrismar Carvajal, **sin costas**.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

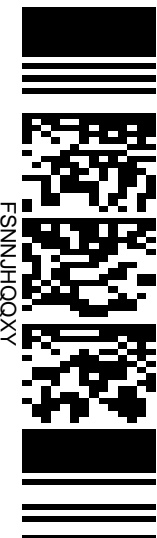
Protección N° 97733-2020

Pronunciada por la Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Cristóbal Mera Muñoz, conformada por la Ministra señora Verónica Sabaj Escudero y el Abogado Integrante señor Cristián Lepin Molina.



Pronunciado por la Tercera Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Juan Cristobal Mera M., Veronica Cecilia Sabaj E. y Abogado Integrante Cristian Luis Lepin M. Santiago, diez de mayo de dos mil veintiuno.

En Santiago, a diez de mayo de dos mil veintiuno, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 04 de abril de 2021, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>